

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Política da Qualidade definida pelo Conselho de Administração, é uma carta de compromisso do SUCH para com o Sistema de Gestão da Qualidade, assegurando o estabelecimento de orientações que promovam o alinhamento de toda a Organização. Este compromisso está patente em todas as áreas do serviço através:

➤ Foco no Associado e no Cliente

A Qualidade é uma medida do nosso desempenho junto dos nossos associados/clientes. Compreender, satisfazer e exceder as suas necessidades e expectativas constitui o primeiro princípio da actuação do SUCH, pois só assim é possível merecer a confiança e fidelização dos associados/clientes e assumir o cumprimento da sua Missão.

➤ Liderança

A gestão do SUCH assenta numa actuação estruturada e sistemática, assumindo um claro comprometimento para com a Qualidade através de uma visão abrangente e consistente dos objectivos a atingir:

- da comunicação clara dos objectivos a toda a organização;
- do desenvolvimento das competências necessárias para se atingir os objectivos;
- do alargamento do âmbito da certificação a toda a actividade do SUCH;
- de uma gestão orientada por processos.

➤ Cultura de Gestão por Processos

O SUCH identifica, documenta e melhora continuamente os seus processos para obter o máximo valor agregado para os associados/clientes.

➤ Melhoria Contínua

O SUCH assume o compromisso de desenvolver um processo de melhoria contínua assente na optimização das metodologias de trabalho, na troca de conhecimentos, na aplicação das melhores práticas e na monitorização dos resultados.

➤ Participação de TODOS

A Qualidade dos serviços é uma responsabilidade de TODOS. O SUCH promove uma política de cultura organizacional que estimula a motivação, o envolvimento e a formação dos colaboradores.

Documento n.º	Data	Aprovação do CA	Página n.º
POL-APQ-QUAL-P01	07 10 11		

➤ **Formação e Inovação**

Para o SUCH a inovação e formação são factores-chave na valorização dos Recursos Humanos, motivação e satisfação dos colaboradores. Assumem-se, igualmente, como peças basilares de uso adequado respeitando as necessidades dos associados/clientes

➤ **Responsabilidade Social**

O SUCH assume a responsabilidade de operar sob princípios orientados pela ética de cidadania, desenvolvendo políticas que promovam a inovação tecnológica, a satisfação dos associados/clientes e colaboradores e o bem-estar da Comunidade.

Todos os profissionais do SUCH estão envolvidos na implementação de uma cultura comum:

A CULTURA DA QUALIDADE AO SERVIÇO DO ASSOCIADO/CLIENTE

101003-P02

Documento n.º	Data	Aprovação do CA	Página n.º
POL-APQ-QUAL-P01	07/10/11		

NELSON BALTAZAR
Presidente do Conselho de Administração